

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Gambaran Umum Kota Semarang**

##### **2.1.1 Profil Umum Kota Semarang**

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang terletak di pesisir utara Pulau Jawa dan menjadi salah satu kota metropolitan utama di Indonesia. Dengan posisi geografis yang strategis serta sejarah panjang sebagai kota pelabuhan sejak masa kolonial, Kota Semarang berkembang sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, industri, dan pariwisata di wilayah Jawa Tengah. Peran strategis tersebut menjadikan Kota Semarang sebagai simpul utama aktivitas ekonomi regional dan nasional bagian tengah Pulau Jawa. Sebagai pusat pertumbuhan wilayah, Kota Semarang memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai pusat pelayanan pemerintahan sekaligus sebagai pusat distribusi barang, jasa, dan mobilitas penduduk. Hal ini memperkuat posisi Kota Semarang tidak hanya dalam konteks regional Jawa Tengah, tetapi juga dalam jaringan ekonomi nasional (Yuliati, 2019).

##### **2.1.2 Perkembangan dan Dasar Hukum Implementasi OSS di Kota Semarang**

Transformasi tata kelola pelayanan perizinan di Kota Semarang merupakan potret nyata dari pergeseran paradigma Pelayanan Publik pada Pemerintah di tingkat daerah. Evolusi ini digerakkan oleh gelombang digitalisasi pelayanan (e-government) yang menuntut penyesuaian regulasi serta restrukturisasi

kelembagaan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Perjalanan reformasi ini tidak terjadi secara instan, melainkan melalui beberapa fase krusial yang mengubah model pelayanan dari yang semula bersifat konvensional-lokal menjadi terintegrasi dalam sistem digital nasional.

Secara historis, sebelum sistem perizinan berbasis elektronik diterapkan secara terpusat, tata kelola pelayanan perizinan usaha di Kota Semarang dicirikan oleh model birokrasi yang serba manual, terpisah-pisah di berbagai instansi teknis, dan sarat dengan prosedur tatap muka fisik. Instansi yang kini menjadi DPMPTSP bermula pada tahun 1999 dengan dibentuknya Unit Pelayanan Umum Terpadu berdasarkan Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Semarang Nomor 135 Tahun 1999. Kelembagaan ini kemudian bertransformasi menjadi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) pada tahun 2005 melalui Keputusan Walikota Semarang Nomor 30 Tahun 2005 yang menerapkan konsep Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Meskipun loket fisik mulai disatukan, otoritas verifikasi substantif masih tertahan di masing-masing dinas teknis, sehingga belum sepenuhnya menciptakan efisiensi waktu bagi para pelaku usaha.

Penguatan fungsi satu pintu baru benar-benar terwujud di Kota Semarang ketika Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 dan diperbarui lewat Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 yang melembagakan sistem One Stop Service. Seiring berjalannya reformasi birokrasi daerah yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Semarang mulai menginisiasi transformasi digital lokal yang progresif. Langkah transformatif ini ditandai dengan peluncuran aplikasi iJus Melon (Izin Usaha Mikro Melalui Online) pada tahun 2016 yang sukses memangkas rantai birokrasi bagi Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Kota Semarang, bahkan berhasil meraih penghargaan sebagai salah satu Top 40 Inovasi Pelayanan Publik Nasional pada tahun 2017.

Fase krusial Perubahan kelembagaan dan penyesuaian hukum terjadi pada bulan Februari 2017, di mana berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 78 Tahun 2016, nomenklatur lembaga ini resmi berubah menjadi DPMPTSP Kota Semarang. Implementasi pelayanan perizinan di Kota Semarang kemudian memasuki babak baru ketika pemerintah pusat mengintegrasikan seluruh sistem perizinan daerah ke dalam platform nasional Online Single Submission (OSS) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Di bawah payung hukum Peraturan Walikota Nomor 70 Tahun 2019 tentang pendelegasian wewenang penandatanganan perizinan, DPMPTSP Kota Semarang mulai mengimplementasikan sistem OSS secara penuh, mulai dari versi awal 1.0 hingga versi 1.1. Konformasi regulasi ini menandai berakhirnya era aplikasi lokal seperti iJus Melon demi mewujudkan standarisasi sistem perizinan secara nasional. Dinamika hukum perizinan di Kota Semarang menjadi semakin kompleks pasca-pandemi dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Regulasi ini melembagakan sistem OSS berbasis risiko (OSS Risk-Based Approach / OSS-RBA), yang membagi kluster perizinan berdasarkan tingkat

potensi bahaya aktivitas usaha. Pemerintah Kota Semarang merespons perubahan makro tersebut dengan menetapkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perizinan Berusaha sebagai payung hukum penyesuaian urusan perizinan di tingkat lokal. Melalui Perda ini, DPMPTSP Kota Semarang merestrukturisasi tatalaksana kerjanya, di mana verifikasi teknis hanya dilakukan untuk usaha kategori risiko menengah tinggi dan tinggi, sementara usaha risiko rendah (seperti mayoritas UMKM di Kota Semarang) mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara otomatis dari sistem pusat. Evolusi regulasi terkini yang mengikat operasional pelayanan di Kota Semarang ditandai dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025.

Aturan terbaru ini memberikan penekanan ketat pada aspek akuntabilitas waktu penyelesaian atau Service Level Agreement (SLA) perizinan di daerah. Regulasi ini menuntut DPMPTSP Kota Semarang untuk memperkuat koordinasi digital lintas sektor agar proses penerbitan dokumen komitmen tidak melampaui batas waktu normatif yang telah digariskan oleh pemerintah pusat. Jika ditinjau dari perspektif paradigma New Public Service (NPS), evolusi kelembagaan dan dasar hukum implementasi OSS di Kota Semarang mencerminkan adanya pergeseran cara pandang pemerintah daerah terhadap warga negara. Rangkaian perubahan regulasi dari tingkat lokal (Perwal No. 78 Tahun 2016 dan Perwal No. 70 Tahun 2019) hingga adopsi hukum nasional (PP No. 5 Tahun 2021 dan PP No. 28 Tahun 2025) secara radikal mengubah peran DPMPTSP Kota Semarang. Instansi ini tidak lagi sekadar bertindak sebagai pengendali administratif yang

pasif (steering), melainkan dituntut untuk menjadi fasilitator pelayanan yang proaktif (serving). Kehadiran regulasi-regulasi ini memaksa birokrasi di Kota Semarang untuk menyeimbangkan kepatuhan terhadap standarisasi sistem digital pusat dengan kewajiban moral untuk memberikan pelayanan yang inklusif, humanis, dan responsif terhadap kebutuhan sosiologis pelaku usaha lokal.

### **2.1.3 Mekanisme, Alur Prosedur, dan Klasifikasi Tingkatan Risiko Perizinan**

Penerapan reformasi pelayanan publik melalui sistem Online Single Submission (OSS) secara fundamental mengubah mekanisme operasional pemberian izin usaha di Indonesia. Jika pada paradigma konvensional legalitas usaha didasarkan pada pemenuhan kelengkapan dokumen administratif (berorientasi prosedur), maka di dalam era pasca-reformasi birokrasi, mekanisme pelayanan dikonstruksikan berdasarkan paradigma baru yang disebut Risk-Based Approach (RBA) atau Pendekatan Berbasis Risiko. Prinsip dasar dari pendekatan ini diatur secara rigid dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan disempurnakan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025.

Melalui aturan-aturan tersebut, jenis perizinan, mekanisme validasi, dan alur prosedur yang harus dilalui oleh setiap warga negara atau pelaku usaha dibedakan berdasarkan tingkat potensi bahaya atau risiko yang ditimbulkan dari suatu aktivitas ekonomi terhadap lingkungan, kesehatan, keselamatan, dan tata ruang kawasan. Secara konseptual, PP Nomor 5 Tahun 2021 membagi klasifikasi

tingkatan risiko usaha ke dalam 4 (empat) kategori utama yang masing-masing memiliki implikasi alur birokrasi, jenis produk pelayanan *service output*, dan rentang waktu penyelesaian *service time* yang berbeda, sebagai berikut: Usaha dengan Tingkat Risiko Rendah Untuk jenis aktivitas ekonomi yang dikategorikan memiliki dampak bahaya yang rendah bagi publik dan lingkungan (sebagian besar merupakan sektor Usaha Mikro dan Kecil / UMK informal), mekanismenya dirancang sangat sederhana. Dokumen legalitas atau produk pelayanan tunggal yang dibutuhkan hanyalah Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB ini tidak hanya berfungsi sebagai identitas pelaku usaha, melainkan juga berlaku sebagai bentuk legalitas tunggal, termasuk sebagai Sertifikasi Jaminan Produk Halal dan Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan (SPPL).

Alur prosedurnya bersifat otomatis dan instan, di mana pelaku usaha menginput data melalui platform digital OSS, dan sistem secara otomatis menerbitkan dokumen izin tanpa memerlukan campur tangan verifikasi fisik atau validasi administratif oleh aparaturnya daerah (DPMPTSP). Usaha dengan Tingkat Risiko Menengah Rendah Bagi aktivitas ekonomi yang masuk dalam kluster risiko menengah rendah, produk pelayanan yang wajib dimiliki oleh pemohon terdiri dari NIB dan Sertifikat Standar (SS). Berbeda dengan risiko tinggi, Sertifikat Standar pada tingkatan ini masih berbasis pada pernyataan mandiri pelaku usaha di dalam sistem OSS yang menyatakan bahwa mereka berkomitmen untuk memenuhi standar pelaksanaan kegiatan usaha yang telah ditentukan oleh pemerintah. Setelah pemohon mengisi pernyataan komitmen tersebut, sistem akan menerbitkan NIB dan Sertifikat Standar secara otomatis

untuk dapat langsung digunakan dalam tahap operasional atau komersial. Usaha dengan Tingkat Risiko Menengah Tinggi Pada tingkatan ini, alur prosedur pelayanan mulai bergeser dari model otomatisasi murni menuju model pengawasan dan verifikasi parsial oleh pemerintah daerah. Pelaku usaha diwajibkan memiliki NIB dan Sertifikat Standar yang Telah Diverifikasi. Mekanismenya mewajibkan pelaku usaha untuk mengunduh, mengisi, dan mengunggah kembali dokumen pemenuhan standar teknis ke dalam aplikasi OSS. Dokumen teknis tersebut tidak dapat langsung disetujui oleh sistem, melainkan akan dikirimkan melalui jaringan integrasi ke akun Dinas Teknis/Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait di tingkat lokal (seperti Dinas Perdagangan, Dinas Perindustrian, atau Dinas Kesehatan) untuk dilakukan verifikasi kesesuaian data dengan kondisi riil di lapangan. Setelah dinyatakan sah, dinas teknis memberikan persetujuan di dalam sistem, baru kemudian Sertifikat Standar dinyatakan efektif dan pelaku usaha dapat menjalankan kegiatan operasionalnya.

Usaha dengan Tingkat Risiko Tinggi Kategori ini ditujukan bagi aktivitas usaha yang memiliki dampak signifikan bagi masyarakat luas, kelestarian alam, atau keamanan negara (seperti industri manufaktur besar, fasilitas kesehatan skala luas, atau pengelolaan limbah). Mekanisme perizinan untuk tingkatan risiko ini mensyaratkan kepemilikan NIB dan Izin. Alurnya bersifat berurutan dan memerlukan pemenuhan persyaratan dasar yang sangat ketat, meliputi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR), Persetujuan Lingkungan (AMDAL/UKL-UPL), serta Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Dokumen

permohonan harus melalui rangkaian pemeriksaan berlapis, mulai dari verifikasi administratif oleh DPMPTSP daerah, penilaian substansi teknis oleh tim ahli instansi sektoral, hingga inspeksi lapangan untuk menguji kelaikan usaha secara empiris sebelum surat keputusan perizinan resmi diterbitkan. Dalam perkembangannya, mekanisme dan durasi waktu pelayanan pada klaster risiko menengah tinggi dan tinggi ini dipertegas secara ketat di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025. Regulasi ini hadir dengan tujuan meminimalisasi ketidakpastian pelayanan (*unpredictable service*) dengan menerapkan skema *Service Level Agreement (SLA)* yang mengikat performa birokrasi di daerah. Salah satu wujud nyata akuntabilitas waktu tersebut tertuang dalam Pasal 116 Ayat (1) PP Nomor 28 Tahun 2025, yang menyatakan bahwa Sistem OSS menerbitkan surat pernyataan pemenuhan standar teknis paling lama 1 (satu) hari kerja sejak rekomendasi penerbitan surat pernyataan pemenuhan standar teknis diterima.

Ketentuan hukum ini mematok batasan durasi perpindahan data pasca-verifikasi dari dinas teknis menuju penerbitan izin formal oleh sistem dalam waktu maksimal 24 jam. Jika dianalisis dari lensa *New Public Service (NPS)*, pembedangan alur prosedur dan mekanisme dalam PP No. 5 Tahun 2021 dan PP No. 28 Tahun 2025 ini menghadirkan implikasi analitis ganda bagi konsep *responsive governance*. Di satu sisi, otomatisasi pada tingkat risiko rendah bertujuan melayani warga *serve citizens* dengan memangkas mata rantai korupsi dan mempercepat pemenuhan hak legalitas pelaku usaha mikro secara inklusif. Namun di sisi lain, bagi usaha mikro informal urban (seperti pedagang kaki

lima/PKL yang menjadi bagian informan skripsi ini), beralihnya mekanisme menjadi serba online justru memindahkan beban administratif yang semula ada pada pundak birokrasi langsung ke pundak warga negara. Kompleksitas alur navigasi aplikasi, pengisian Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang variatif, serta kewajiban pengisian formulir mandiri sering kali menjadi dinding pembatas baru yang justru menjauhkan masyarakat bawah dari asas kemudahan akses pelayanan, kecuali dibersamai dengan tindakan berupa pendampingan humanis di lapangan *serve rather than steer*.

#### **2.1.4 Penyesuaian Kebijakan dan Transisi Perizinan Daerah ke Sistem OSS Nasional di Kota Semarang**

Transisi tata kelola perizinan dari sistem lokal menuju integrasi sistem nasional berbasis digital di Kota Semarang merupakan salah satu potret krusial dari dinamika konformasi kebijakan dalam administrasi publik di Indonesia. Konformasi dalam konteks ini merujuk pada proses penyelarasan, adaptasi, dan peleburan instrumen kebijakan serta regulasi pemerintah daerah agar tunduk dan harmonis dengan standardisasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Perjalanan transisi ini tidak terjadi secara instan, melainkan melalui fase Perubahan kelembagaan dan penyesuaian payung hukum yang mengubah cara kerja aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dalam melayani warga negara. Sebelum memasuki era integrasi sistem nasional, Pemerintah Kota Semarang sesungguhnya telah memiliki komitmen yang kuat dalam melakukan pemangkasan birokrasi

perizinan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi *e-government*.

Sejalan dengan mandat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *e-government*, Pemerintah Kota Semarang menginisiasi sebuah terobosan lokal yang sangat progresif pada tahun 2016, yaitu peluncuran aplikasi iJus Melon (Izin Usaha Mikro Melalui Online). Aplikasi iJus Melon diadopsi sebagai instrumen inovatif untuk memotong rantai birokrasi yang panjang bagi pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Kota Semarang. Inovasi lokal ini terbukti berhasil memangkas waktu pengurusan izin usaha secara signifikan dan mendapatkan apresiasi tinggi di tingkat nasional, yang ditandai dengan diraihnya penghargaan sebagai salah satu Top 40 Inovasi Pelayanan Publik Nasional pada tahun 2017. Pada fase ini, kedaulatan pengelolaan database, infrastruktur aplikasi, dan otoritas penuh penerbitan izin sepenuhnya berada di bawah kendali penuh Pemerintah Kota Semarang.

Namun, lanskap kebijakan perizinan daerah secara radikal mengalami perubahan fundamental ketika pemerintah pusat mulai menggulirkan agenda standardisasi sistem perizinan secara nasional dan terpusat. Fase transisi dan konformasi pertama dimulai saat pemerintah pusat menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Regulasi ini menandai lahirnya sistem Online Single Submission (OSS) versi 1.0 dan 1.1 yang mewajibkan seluruh pemerintah daerah di Indonesia untuk menyatukan gerbang perizinannya ke dalam platform

tunggal berskala nasional. Implikasi dari regulasi ini memaksa Pemerintah Kota Semarang untuk melakukan konformasi kebijakan dengan melebur dan menghentikan pengoperasian aplikasi lokal mandiri seperti iJus Melon, untuk kemudian bermigrasi secara bertahap menuju ekosistem OSS Nasional. Sebagai bentuk kepatuhan hukum dan landasan operasional transisi di tingkat daerah, Wali Kota Semarang merilis Peraturan Wali Kota (Perwal) Semarang Nomor 70 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan dan Non-Perizinan kepada Kepala DPMPTSP Kota Semarang. Perwal No. 70 Tahun 2019 ini bertindak sebagai regulasi jembatan *bridging regulation* yang krusial. Lewat regulasi ini, kewenangan penandatanganan ratusan jenis perizinan yang semula melekat pada Wali Kota secara formal dialihkan sepenuhnya kepada Kepala DPMPTSP Kota Semarang agar proses validasi dan penerbitan izin dalam sistem OSS dapat berjalan linier, cepat, dan sesuai dengan standardisasi sistem digital terpusat.

Fase Penyesuaian kebijakan ini memasuki tahapan yang jauh lebih kompleks dan rigid ketika pemerintah pusat mengundangkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (yang kemudian disesuaikan melalui UU No. 6 Tahun 2023) beserta regulasi turunannya, yaitu Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. PP No. 5 Tahun 2021 ini secara legal mengunci mati seluruh operasionalisasi perizinan di daerah ke dalam sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA). Pemerintah Kota Semarang tidak lagi memiliki kewenangan normatif untuk menetapkan prasyarat izin secara sepihak

di luar sistem. Untuk menyikapi gelombang kodifikasi hukum berskala makro tersebut, Pemerintah Kota Semarang merespons secara legal-formal dengan menetapkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perizinan Berusaha. Perda No. 5 Tahun 2024 ini dibentuk sebagai penyesuaian aturan daerah terhadap dinamika hukum OSS-RBA nasional, yang mengatur bagaimana struktur organisasi daerah menyesuaikan diri dengan pembagian urusan verifikasi teknis berdasarkan tingkat risiko usaha (rendah, menengah, dan tinggi).

Selanjutnya, dinamika penyesuaian regulasi ini kembali diperketat seiring terbitnya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2025. Regulasi nasional terbaru ini menitikberatkan pada standarisasi waktu (*Service Level Agreement / SLA*) penerbitan dokumen teknis pendukung perizinan di tingkat daerah. Terbitnya PP No. 28 Tahun 2025 menuntut DPMPTSP Kota Semarang untuk melakukan restrukturisasi tatalaksana kerja internal. Garis koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis di Kota Semarang (seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perdagangan, Dinas Perindustrian, dan Dinas Lingkungan Hidup) harus dikonformasikan secara digital agar mampu memenuhi target pengiriman rekomendasi pemenuhan komitmen dalam tempo yang sangat ketat. Dalam perspektif paradigma *New Public Service* (NPS), proses transisi dan konformasi kebijakan dari iJus Melon menuju OSS Nasional (PP No. 24 Tahun 2018, PP No. 5 Tahun 2021, hingga PP No. 28 Tahun 2025) menyisakan catatan kritis sosiologis yang mendalam bagi pembentukan *responsive governance* di daerah.

Di satu sisi, konformasi regulasi ini berhasil menghadirkan kepastian hukum, transparansi, serta integrasi data perizinan yang sangat rapi secara nasional. Namun, di sisi lain, sentralisasi digital ini menggeser peran DPMPTSP Kota Semarang dari yang semula bertindak sebagai pencipta inovasi pelayanan lokal (sebagaimana terlihat pada keberhasilan iJus Melon) menjadi pelaksana teknis/mediator sistem milik pemerintah pusat. Ketika sistem OSS dari pusat mengalami gangguan atau memiliki alur yang terlalu rumit bagi masyarakat lokal, aparat daerah kerap kali berada dalam posisi dilematis: mereka harus patuh pada asas legalitas regulasi pusat, namun di saat bersamaan harus tetap menunjukkan responsivitas tinggi dalam melayani dan memberikan solusi nyata bagi keluhan warga negara di tingkat lokal.

#### **2.1.5 Integrasi Layanan Elektronik (OSS) dalam Ekosistem Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Semarang**

Penerapan digitalisasi melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) tidak serta-merta menegasikan keberadaan ruang pelayanan fisik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dalam studi administrasi publik modern, efektivitas sistem pelayanan berbasis elektronik *e-government* sangat bergantung pada bagaimana sistem digital tersebut diletakkan dalam sebuah ekosistem pelayanan yang ramah, responsif, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Di Kota Semarang, konformasi kebijakan digitalisasi perizinan ini diwujudkan secara konkret melalui pengintegrasian secara fisik dan sistemik antara platform digital nasional OSS ke dalam wadah Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Semarang yang berlokasi di Terminal Mangkang.

Integrasi ini membentuk sebuah ekosistem pelayanan *hybrid* yang menggabungkan kekuatan otomatisasi daring dengan pendekatan pendampingan tatap muka secara luring. Secara konseptual, pembentukan Mal Pelayanan Publik diatur melalui regulasi nasional mutakhir untuk memastikan bahwa integrasi pelayanan antarinstansi memiliki legitimasi hukum yang kuat. Konsep integrasi fisik di dalam MPP ini dirancang sebagai bentuk reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, efektif, dan terpadu dalam satu tempat/*one-stop service*. Di dalam ekosistem MPP Kota Semarang, pelayanan tidak lagi tersebar secara geografis di berbagai sudut kota, melainkan disatukan di bawah satu atap.

DPMPTSP Kota Semarang bertindak sebagai motor utama yang mengoordinasikan ekosistem ini, di mana di dalam gedung MPP ditempatkan berbagai gerai pelayanan dari puluhan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis internal pemerintah kota, kementerian/lembaga vertikal pusat, BUMN, BUMD, hingga sektor perbankan. Mengerucut pada tata kelola perizinan usaha, integrasi sistem OSS ke dalam ekosistem MPP Kota Semarang memegang peran strategis dalam menjembatani dua kebutuhan krusial pelayanan, yaitu Fasilitasi Ruang Konsultasi dan Bantuan Teknis (Pemulihan Akun). Meskipun sistem OSS didesain agar pelaku usaha dapat mengakses perizinan secara mandiri dari rumah melalui komputer atau gawai, realitas empiris menunjukkan adanya kesenjangan literasi digital yang masif di kalangan pelaku usaha kecil dan mikro (UMK) Kota Semarang.

Di sinilah fungsi ruang fisik MPP menjadi sangat krusial. DPMPTSP Kota Semarang menyediakan loket khusus berbantuan *helpdesk* di MPP yang dilengkapi dengan perangkat komputer, jaringan internet, serta dipandu langsung oleh petugas yang kompeten. Melalui integrasi ini, pemohon yang mengalami hambatan elementer seperti ketidakpahaman alur sistem, kesulitan memilih kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), hingga masalah teknis seperti lupa kata sandi (password) akun atau kendala sinkronisasi NIK, dapat langsung dibimbing secara humanis dan tahap demi tahap oleh petugas sampai dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB) berhasil diterbitkan. Akselerasi Validasi dan Koordinasi Verifikasi Teknis Lintas OPD, Integrasi fisik di dalam MPP mempermudah penyelesaian perizinan untuk kategori usaha dengan tingkat Risiko Menengah Tinggi dan Risiko Tinggi yang diatur dalam PP Nomor 5 Tahun 2021 dan PP Nomor 28 Tahun 2025.

Seperti yang telah dijelaskan pada alur prosedur, usaha pada kategori risiko ini tidak dapat langsung terbit secara otomatis dari sistem pusat, melainkan memerlukan verifikasi dokumen teknis dan komitmen dari instansi daerah. Dengan disatukannya loket-loket Dinas Teknis (seperti Dinas Kesehatan untuk izin edar pangan, Dinas Perdagangan untuk tanda daftar gudang, Dinas Lingkungan Hidup untuk dokumen lingkungan, atau Dinas Perindustrian) di dalam ruang MPP, maka sekat birokrasi jarak dan waktu dapat dipangkas secara radikal. Aparatur DPMPTSP dapat melakukan koordinasi horizontal secara instan dengan tim teknis OPD terkait yang berada di ruangan yang sama untuk mempercepat keluarnya persetujuan sistem demi memenuhi target waktu *Service*

*Level Agreement* (SLA) satu hari kerja yang diamanatkan oleh Pasal 116 Ayat (1) PP Nomor 28 Tahun 2025. Ditinjau dari kacamata paradigma New Public Service (NPS), integrasi OSS dalam ekosistem MPP Kota Semarang merupakan manifestasi nyata dari upaya pemenuhan nilai *Serve Rather Than Steer* (melayani daripada mengarahkan) dan *Value People, Not Just Productivity* (menghargai masyarakat, bukan sekadar produktivitas).

Responsivitas pemerintah daerah diuji untuk tidak sekadar bersikap pasif menyerahkan seluruh nasib perizinan warga pada kaku dan dinginnya algoritma sistem digital pusat. Melalui penyediaan ruang fisik MPP yang nyaman, representatif, dan dilengkapi petugas yang komunikatif, DPMPTSP Kota Semarang berusaha memanusiakan pelayanan publik berbasis digital tersebut. Pemerintah daerah memposisikan pelaku usaha mikro—termasuk kelompok masyarakat dengan keterbatasan ekonomi dan pendidikan—sebagai warga negara yang berhak mendapatkan perlakuan setara, bimbingan, dan kepastian hukum dalam menjalankan roda perekonomian lokal di Kota Semarang.

#### **2.1.6 Kesenjangan Literasi Digital dan Pola Aduan Teknis Pengguna Sistem OSS**

Untuk menelaah tingkat responsivitas tata kelola pemerintahan di lingkungan DPMPTSP Kota Semarang berkaitan erat dengan adanya lonjakan kuantitatif total pengguna dari berbagai skala usaha yang mengakses layanan berbasis digital Online Single Submission (OSS). Aksesibilitas masyarakat, korporasi, hingga investor makro terhadap platform digital ini mengalami dinamika pertumbuhan yang sangat masif dari tahun ke tahun. Hal tersebut

didorong oleh kebijakan simplifikasi regulasi penanaman modal dan integrasi sistem perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) secara nasional. Secara akumulatif, berikut adalah rincian data perkembangan jumlah total pelaku usaha—mencakup skala Mikro, Kecil, Menengah, hingga Usaha Besar (Non-UMK/Korporasi)—yang mengakses dan terdaftar dalam sistem perizinan di Kota Semarang secara kronologis:

1. Tahun 2021 Fase Awal Migrasi Sistem : Pada periode awal transisi dari sistem manual dan aplikasi lokal menuju platform nasional terintegrasi (OSS-RBA), basis data mencatat sebanyak 22.242 pelaku usaha telah mengakses dan memiliki akun resmi di Kota Semarang. Fase ini didominasi oleh pendaftaran entitas usaha perorangan skala mikro serta beberapa korporasi lokal yang melakukan konformasi legalitas.
2. Tahun 2022 Fase Ekspansi Pengguna : Jumlah total pengguna yang mengakses sistem melesat signifikan menjadi 29.681 unit usaha. Lonjakan ini dipicu oleh mulai pulihnya aktivitas investasi pasca-pandemi serta tingginya volume penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) otomatis untuk sektor usaha perorangan dan badan usaha baru.
3. Tahun 2023 Fase Akselerasi Investasi Lintas Sektor: Volume pengguna layanan digital merangkak naik secara konsisten hingga menyentuh angka 30.024 pelaku usaha. Pada fase ini, integrasi sistem OSS mulai menyentuh entitas usaha menengah dan besar (Non-UMK) yang memerlukan verifikasi pemenuhan komitmen teknis lintas instansi sektoral.

4. Tahun 2024 Fase Penguatan Sektor Korporasi dan Kreatif: Jumlah pengguna platform bertambah menjadi 30.423 pelaku usaha. Dinamika pertumbuhan pada fase ini dicirikan oleh variasi jenis komoditas usaha, mulai dari industri kreatif digital, perdagangan eceran, hingga perluasan ekspansi perusahaan manufaktur di kawasan industri Kota Semarang.
5. Tahun 2025 hingga Tahun Berjalan 2026 (Fase Konsolidasi Pengguna Total): Berdasarkan data konsolidasi kelembagaan terupdate, akumulasi seluruh entitas usaha (perorangan, firma, CV, PT, maupun koperasi) yang mengakses dan terdaftar melalui platform digital OSS di Kota Semarang telah mencapai 30.714 pengguna.

## **2.2 Pelayanan Publik di Kota Semarang**

Aturan mengenai Pelayanan Publik di Kota Semarang diatur dalam jumlah regulasi, salah satunya Peraturan Walikota Semarang Nomor 24 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan. Menurut peraturan tersebut, pelayanan publik oleh Kecamatan dan Kelurahan merupakan wujud penyelenggaraan administrasi, pelayanan jasa dan pelayanan barang untuk memenuhi kebutuhan warga kota Semarang. Kemudian berdasarkan regulasi itu, setiap penyelenggara pelayanan di Kota Semarang wajib membuat standar Pelayanan Publik. Komponen standar pelayanan publik minimal meliputi dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme, dan prosedur, serta jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya, tarif, sarana prasarana, fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, dan keselamatan pelayanan

serta evaluasi kinerja pelaksana. Sebagai ilustrasi penerapan di lapangan, di wilayah Kecamatan / Kelurahan Kota Semarang misalnya di Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur dijabarkan dalam penelitian bahwa pelaksana pelayanan mengacu pada standar pelayanan publik sebagaimana diatur oleh pemerintah kota (Pemerintah Kota Semarang,2025).

Komponen Standar Pelayanan Publik di Semarang :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Sarana dan Prasarana / Fasilitas
6. Kompetensi Pelaksana
7. Pengawas Internal
8. Penangan Pengaduan / Saran dan Masukan
9. Jumlah Pelaksana
10. Jaminan Pelayanan
11. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Selain membentuk komponen standar pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus melakukan monitoring dan evaluasi atas penerapan standarisasi pelayanan publik. Sehingga dengan pembuatan standarisasi

elayanan publik diharapkan pemerintah Kota Semarang dapat dengan baik memberikan pelayanan berkualitas bagi Masyarakat.

### **2.3 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Semarang (DPMPTSP) Kota Semarang**

DPMPTSP Kota Semarang merupakan suatu instansi pemerintahan sebagai unsur pendukung tugas Walikota Semarang dalam membrikan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan proses pengelolaanya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat untuk seluruh warga Kota Semarang. DPMPTSP Kota Semarang juga memberikan pelayanan kepada seluruh investor baik penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing yang akan menanamkan modal di Kota Semarang. Awalnya pada tahun 1999 dibentuk Unit Pelayanan Umum Terpadu sesuai dengan Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Semarang Nomor 135 Tahun 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang. Kemudian di tahun 2005, diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Semarang Nomor 30 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap (DPMPTSP Kota Semarang, 2025)

Pada tahun 2008, dibentuklah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*). Selanjutnya, pada bulan januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan

Perizinan Terpadu (BPPT) sesuai Perda Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang pada bulan Februari 2017 (DPMPTSP Kota Semarang,2025)

### **2.3.1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang**

#### **Visi :**

“Terwujudnya kecepatan, ketepatan dalam pelayanan perizinan dan iklim yang kondusif bagi investasi di Kota Semarang.”

#### **Misi :**

1. DPMPTSP Kota Semarang melakukan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis.
2. DPMPTSP Kota Semarang merumuskan kebijakan pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan penunjang lainnya.
3. DPMPTSP Kota Semarang merumuskan kebijakan di bidang pengawasan dalam rangka penanaman modal, pemberdayaan Badan Usaha Milik Daerah dan potensi daerah, kerjasama investasi dan pelayanan perizinan.
4. DPMPTSP Kota Semarang melaksanakan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya dalam rangka penanaman modal, pemberdayaan BUMD dan potensi daerah, promosi dan kerjasama investasi, pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan perizinan serta pengawasan perizinan dan kerjasama investasi.

### **2.3.2. Tugas dan Fungsi Pokok DPMPTSP Kota Semarang Bagian Bidang Koordinator Verifikasi dan Validasi Layanan Perizinan II**

#### **1. Kepala Dinas (DPMPTSP) Kota Semarang**

Pemegang hierarki tertinggi yang bertanggung jawab merumuskan kebijakan, mengendalikan seluruh penyelenggaraan perizinan, dan melakukan penandatanganan elektronik (*digital signature*) pada dokumen izin final.

#### **2. Kepala Bidang Penyelenggaraan Layanan II**

Memimpin dan mengoordinasikan operasional pemrosesan izin di Bidang Layanan II, memberikan persetujuan berjenjang atas draf izin, serta memonitor ketepatan waktu pelayanan sesuai SOP.

#### **3. Subkoordinator / Seksi Verifikasi & Validasi Layanan Perizinan II**

Melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan administrasi dan keabsahan dokumen persyaratan teknis yang diajukan pemohon melalui sistem perizinan (seperti OSS).

#### **4. Subkoordinator / Seksi Penetapan Layanan Perizinan II**

Menyusun draf Surat Keputusan (SK) perizinan yang telah lolos verifikasi serta menghitung besaran retribusi daerah (jika jenis perizinan tersebut memungut retribusi resmi).

#### **6. Subkoordinator / Seksi Penerbitan & Dokumentasi II**

Memproses penyiapan penerbitan akhir (pengajuan tanda tangan elektronik Kepala Dinas), menyerahkan dokumen izin resmi kepada pemohon, dan mengelola pengarsipan data perizinan.

## 6. Staf Aparatur / ASN (Pelaksana II)

Melaksanakan tugas teknis-administratif harian, seperti menginput data permohonan, memilah berkas masuk, dan membantu penyiapan bahan pemeriksaan untuk Subkoordinator.

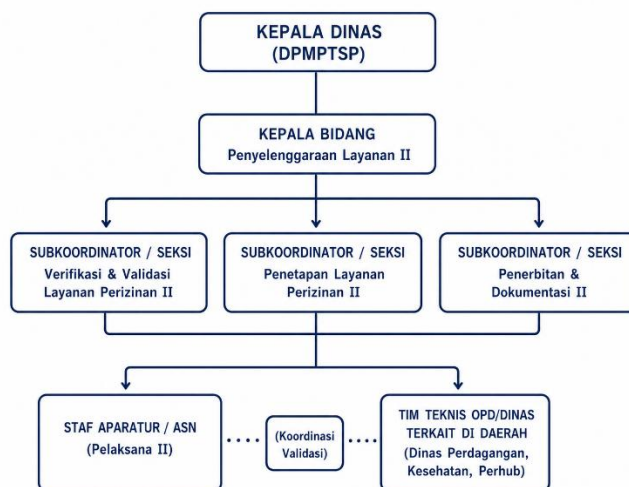
## 7. Tim Teknis OPD / Dinas Terkait di Daerah

Instansi sektoral luar (seperti Dinas Kesehatan, Perdagangan, atau Perhubungan) yang berfungsi memberikan rekomendasi atau pertimbangan teknis kelayakan sebelum izin diterbitkan.

## 8. Hubungan Koordinasi Validasi (Garis Putus-putus)

Menunjukkan hubungan kerja sama lintas sektoral antara Staf Pelaksana DPMPTSP dengan Tim Teknis OPD terkait untuk melakukan validasi dokumen atau peninjauan lapangan bersama demi keabsahan aspek teknis izin.

### 2.3.3. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Semarang Bidang Koordinator Verifikasi dan Validasi Layanan Perizinan



(Sumber : DPMPTSP Kota Semarang 2025)

## **2.4 Jenis Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang**

### **1. Perizinan Usaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS)**

Online Single Submission atau Perizinan berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yakni suatu layanan untuk mengurus izin usaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk memudahkan layanan perizinan berusaha bagi masyarakat adanya OSS ini dimaksudkan untuk memudahkan layanan perizinan berusaha bagi masyarakat. Adanya OSS ini dimaksudkan untuk memberikan akses bagi para pelaku usaha karena dapat mempersingkat waktu serta mempersingkat layanan birokrasi, serta mempermudah pelaku usaha. Beberapa kriteria pelaku usaha agar dapat melakukan perizinan adalah sebagai berikut : berbentuk badan usaha / perorangan, usaha mikro, menengah, kecil, maupun besar, yang sudah berdiri namun belum beroperasi, dan bisnis dengan modal yang seluruhnya dari dalam negeri, atau terdapat komposisi modal asing. ( Portal Informasi Indonesia 2019).

### **2. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Semarang**

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Semarang merupakan bentuk inovasi pelayanan publik terpadu yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai jenis pelayanan administrasi dan perizinan dalam satu lokasi pelayanan. MPP dibentuk sebagai implementasi reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang bertujuan menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, efektif, dan terintegrasi (MPP Kota Semarang, 2022). MPP Kota Semarang menghadirkan berbagai jenis layanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, hingga layanan sektor swasta yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Melalui sistem pelayanan terpadu ini, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi banyak kantor berbeda untuk mengurus dokumen administrasi maupun perizinan usaha. Seluruh layanan disediakan dalam satu tempat sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan mempersingkat waktu birokrasi.

Beberapa layanan yang tersedia di MPP Kota Semarang meliputi pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan pajak daerah, pelayanan BPJS, layanan kepolisian, pelayanan imigrasi, pelayanan ketenagakerjaan, hingga pelayanan perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Kehadiran OSS di dalam MPP mempermudah pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB), izin usaha, dan berbagai dokumen legalitas usaha lainnya secara terintegrasi dan berbasis digital. Selain memberikan kemudahan akses pelayanan, MPP Kota Semarang juga didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean digital, pusat informasi pelayanan, layanan konsultasi, serta pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan berbasis elektronik. Dengan adanya pelayanan yang terpusat dan terintegrasi tersebut, Pemerintah Kota Semarang berharap dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat transparansi pelayanan publik, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi pemerintah daerah.

### **3. Pelayanan Perizinan Lainnya**

DPMPTSP Kota Semarang awalnya melayani 120 jenis perizinan dan non perizinan kemudian berubah menjadi 174 jenis perizinan dan non perizinan sesuai dengan peraturan Walikota Semarang Nomor 70 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan kepada kepala DPMPTSP Kota Semarang. Perizinan tidak ditandatangani Walikota dan hanya ada 2 jenis perizinan yang bertribusi. Adapun pelayanan yang di kelola oleh DPMPTSP Kota Semarang yaitu sebagai berikut.

**Tabel 2.1 Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Semarang**

No	Kategori Pelayanan	Jumlah Layanan
1	Perizinan Berusaha dan Investasi	48
2	Perizinan Kesehatan	32
3	Perizinan Konstruksi dan Bangunan	21
4	Perizinan Lingkungan dan Tata Ruang	18
5	Perizinan Pendidikan	12
6	Perizinan Perdagangan dan Industri	16
7	Perizinan Transportasi	9
8	Pelayanan UMKM dan OSS-RBA	8
9	Pelayanan Informasi, Konsultasi, dan Pengaduan	10
Jumlah		174 Layanan

(Sumber : DPMPTSP Kota Semarang 2026)